

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Pada Karyawan Jawa Timur Park 1 Batu)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

**Amalia Ferdiantini**

**201310160311072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2017**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Pada Karyawan Jawa Timur Park 1 Batu)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Ekonomi

Oleh :

**Amalia Ferdiantini**

**201310160311072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2017**

## SKRIPSI

### PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Karyawan Jawa Timur Park 1 Batu)

Oleh :

Amalia Ferdiantini  
201310160311072

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 31 Juli 2017

Pembimbing I,

Dr. Ach. Mohyi, M.M.

Pembimbing II,

Dra. Aniek Rumijati, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,

Dr. Marsudi, M.M.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Karyawan Jawa Timur Park 1 Batu)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Amalia Ferdiantini

NIM : 201310160311072

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 31 Juli 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.


Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Uci Yulianti, M.M.

Penguji II : Dra. Dewi Nurjannah, M.M., AFP.

Penguji III : Dra. Aniek Rumijati, M.M.

Penguji IV : Dr. Ach. Mohyi, M.M.

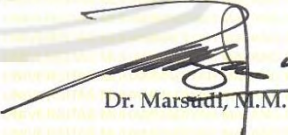
1.   
2.   
3.   
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

  
Dr. Marsudi, M.M.





# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan  
(Terakreditasi)

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435

Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: [feb@umm.ac.id](mailto:feb@umm.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : **Senin, 31 Juli 2017**

Tempat : **FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : **AMALIA FERDIANTINI**

No. Induk : **201310160311072**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN  
KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dra. Uci Yulianti, M.M.	80	
2.	Dra. Dewi Nurjannah, M.M.	75	
3.	Dra. Aniek Rumijati, M.M.	84	
4.	Dr. Achmad Mohyi, M.M.	82	

Nilai rata-rata : **80,25 / A**

Dinyatakan : **Lulus** / ~~Tidak Lulus~~ \*)

Kategori : **Layak** / Tidak Layak \*)

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui

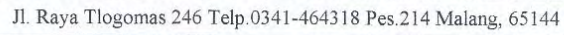
a.n. Dekan FEB-UMM,  
Pembantu Dekan I,

**Dra. Ida Nuraini, M.Si.**

Malang, **31 Juli 2017**

Ketua Tim Penguji,

**Dra. Uci Yulianti, M.M.**





**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**  
**KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI/LAPORAN TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : Amalia Ferdiantini  
 NIM : 201310160311072  
 Program Studi : Manajemen  
 Bimbingan Mulai : \_\_\_\_\_  
 Judul Skripsi/ : Pengaruh kepuasan kerja terhadap acb dengan komitmen org. sebagai variabel intervening  
 Lap. TA : \_\_\_\_\_

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf	
			Pembimbing I	Pembimbing II
		Pengajuan judul		<i>[Signature]</i>
	3/8/17	Ace judul, Buat proposal	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	9/3/17	Pemantapan fenomena		<i>[Signature]</i>
	4/5/17	teknik penulisan jurnal penelitian di latar belakang (daftar pustaka)		<i>[Signature]</i>
	12/5/17	SK & perbaikan siapakan seminar proposal		<i>[Signature]</i>
	12/6/17	Alat ukur Ampro	<i>[Signature]</i>	
	20/6/17	Revisi kuesioner	<i>[Signature]</i>	
	10/6/17	Revisi kuesioner	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

12/6/17 Revisi kuesioner

*[Signature]*

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf	
			Pembimbing I	Pembimbing II
	15/6/17	Revisi <i>Memories</i> → lihat catatan, SR & perbaikan dpt <del>Siaplah</del> <i>Siaplah</i> digunakan		<i>KG</i>
	15/7/17	Revisi Bab I & II, terutama pengetahuan; interpretasi hasil dll 5/8 Keping & saran		<i>KG</i>
	21/7/17	Revisi Bab IV & V terutama hasil RS; hasil interpretasi & pembahasan		<i>KG</i>
	22/7/17	Kompulas & saran <del>long</del> Celi semua pengetahuan		<i>KG</i>
		Kalimat & longkopi & daftar isi; abstrak; dll		
	28/7/17	revisi Bab IV & V dan <i>Biologi</i> <i>usia</i>	<i>Aniela</i>	
	23/7/17	<i>Siaplah</i> <i>usia</i>		<i>KG</i>

Pembimbing I

*Aniela*

(\_\_\_\_\_)

Malang, \_\_\_\_\_

Pembimbing II

*Aniela*

(*Dr. Aniela Riniyati, MAs*)



### Surat Pernyataan

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amalia Ferdiantini  
Nim : 201310160311072  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

### Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas Akhir dengan judul “ **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening**” adalah dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata dalam tugas akhir ini terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTI NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 18 September 2017



Amalia Ferdiantini

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, puji syukur kehadiran Allah yang telah memberikan kepada saya kemudahan dalam proses penulisan skripsi ini, serta saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya pada akhirnya penulis berhasil menuntaskan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening”.

Dengan tuntasnya penelitian ini, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Drs. Fauzan M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Idah Nur aini, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.M selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Achmad Mohyi, Dr., M.M. Pembimbing I dan Aniek Rumijati, Dra., M.M selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas memberikan motivasi dan membimbing penelitian ini dengan tekun dan terus menerus.
5. Bapak / Ibu Dosen Manajemen yang telah memberikan pengetahuan selama masa perkuliahan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kedua orang tua saya Bapak Pariyadi dan Ibu Siti Aisyah Rochanah yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun materi serta do'anya yang tulus sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Kharisma Putra Perdana dan Semua teman maupun semua kelas manajemen B 2013 dan pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis sangat menyadari bahwa kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT, maka penulisan skripsi ini tentu jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mohon kritik dan saran dari para pembimbing dan penguji agar penulisan skripsi ini lebih baik. Demikian penulisan skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan dan diri penulis sendiri.

Malang, 20 Juli 2017

Penulis,

Amalia Ferdiantini



## DAFTAR ISI

<b>Abstraksi .....</b>	<b>i</b>
<b>Abstraction .....</b>	<b>ii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A.    Latar Belakang .....	1
B.    Rumusan Masalah .....	12
C.    Batasan Masalah.....	12
D.    Tujuan Penelitian .....	13
E.    Manfaat Penelitian .....	13
 <b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A.    Penelitian Terdahulu .....	14
B.    Landasan Teori.....	16
C.    Kerangka Pikir .....	34
D.    Hipotesis.....	37
 <b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A.    Lokasi Penelitian.....	38
B.    Jenis Penelitian.....	38
C.    Variabel .....	38
D.    Definisi Operasional Variabel.....	39

E. Populasi dan Sampel .....	42
F. Jenis dan Sumber Data .....	43
G. Teknik Pengumpulan Data .....	44
H. Teknik Pengukuran Data .....	45
I. Pengujian Instrumen Penelitian .....	46
J. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	47

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Jawa Timur Park 1 .....	52
B. Gambaran Umum Responden .....	56
C. Hasil Uji Instrumen .....	61
D. Hasil Analisis Data dan Hipotesis .....	74
E. Pembahasan .....	84

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	93
B. Saran .....	93

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

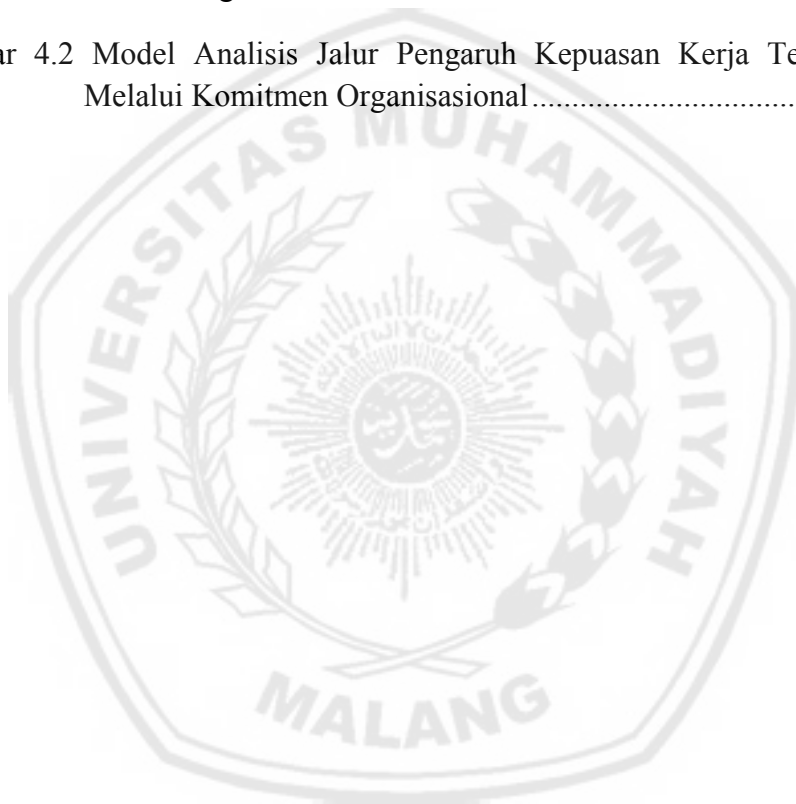
	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Wawancara Indikasi Rendahnya OCB .....	7
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pendahuluan .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 2.2 <i>Organizational Citizenship Behavior: Specific Forms and Examples</i> .....	27
Tabel 3.1 Tabulasi Pengukuran Data .....	45
Tabel 3.2 Rentang Skala Variabel Kepuasan kerja, Komitmen organisasional dan OCB.....	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	57
Tabel 4.2 Usia Responden.....	57
Tabel 4.3 Lama Kerja Responden .....	57
Tabel 4.4 Status Pekerjaan Responden.....	58
Tabel 4.5 Bagian / Departement Responden.....	59
Tabel 4.6 Pendidikan Terakhir Responden .....	60
Tabel 4.7 Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Kerja .....	62
Tabel 4.8 Uji Validitas Pada Variabel Komitmen Organisasional .....	62
Tabel 4.9 Uji Validitas Pada Variabel OCB.....	63
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kuesioner .....	64
Tabel 4.11 Rentang Skala Variabel Kepuasan Kerja .....	66
Tabel 4.12 Rentang Skala Variabel Komitmen Organisasional.....	69
Tabel 4.13 Rentang Skala Variabel OCB .....	71



Tabel 4.14 Hasil Analisis Jalur Kepuasan Kerja (X) terhadap Komitmen Organisasional (Z) .....	75
Tabel 4.15 Hasil Analisis Jalur Komitmen Organisasional (Z) terhadap OCB (Y) .....	76
Tabel 4.16 Hasil Analisis Jalur Kepuasan Kerja (X) terhadap OCB (Y).....	77
Tabel 4.17 Hasil Analisis Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung.....	79
Tabel 4.18 Hasil Hipotesis Kepuasan Kerja (X) terhadap Komitmen Organisasional (Z).....	81
Tabel 4.19 Hasil Hipotesis Organisasional (Z) terhadap OCB (Y).....	82
Tabel 4.20 Hasil Analisis Jalur Kepuasan Kerja (X) terhadap OCB (Y).....	83
Tabel 4.21 Hasil analisis jalur pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB melalui komitmen organisasional .....	84

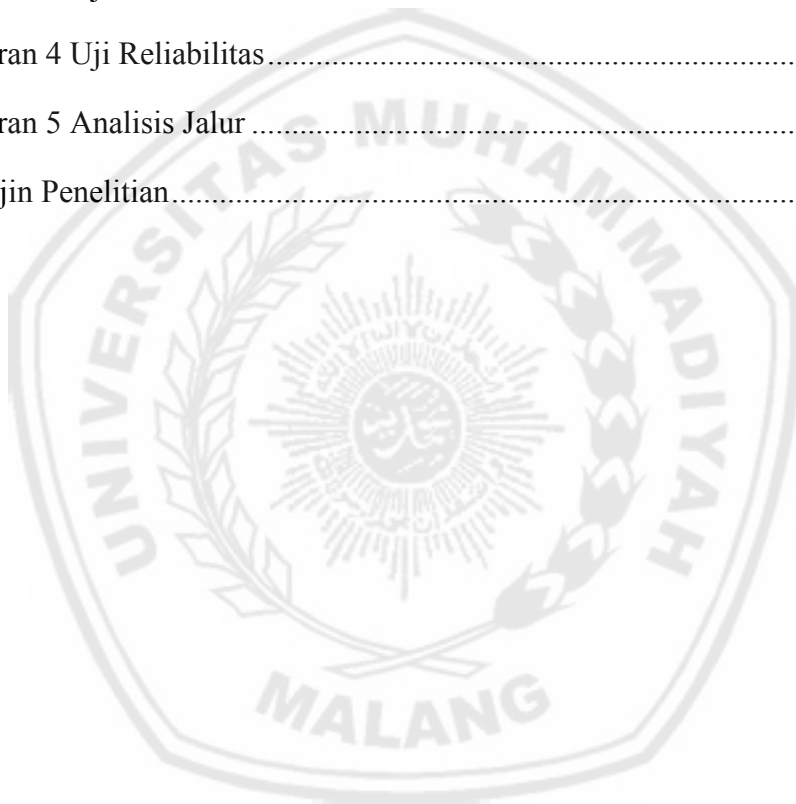
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	36
Gambar 3.1 Kurva daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Jawa Timur Park 1 .....	54
Gambar 4.2 Model Analisis Jalur Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB Melalui Komitmen Organisasional.....	80



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuesioner .....	100
Lampiran 2 Skor Jawaban Responden .....	103
Lampiran 3 Uji Validitas.....	108
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	111
Lampiran 5 Analisis Jalur .....	112
Surat Ijin Penelitian.....	





## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Bodroastuti, Tri dan Argi Ruliaji. 2016. Pengaruh Komitmen organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Menggala. JDEB. Vol. 13, No. 1.
- Budihardjo, Andreas. 2014. *Organisasi Menuju Pencapaian Kinerja Optimum*. Edisi Kedua. Prasetya Mulya Publishing: Jakarta.
- Darmawati, Arum, Lina Nur hidayati, dan Dyna Herlina S. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasional Terhadap *Organizational Citizenship behavior*. Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Economia*. Vol. 9, No.1.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1985. *Perilaku Dalam organisasi*. Edisi 7. Jakarta. Erlangga.
- George, J.M, & Jones, G.R. 2006. *Essentials of managing organizational behavior*. New Jersey: Prentice – Hall, Inc.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Greenberg, Jerald And Robert A. Baron. 2013. *Behavior In Organizations*. International Edition. New Jersey. Prentice Hall.
- Ivancevich, John M., Robert Konopaske, Michael T. Matteson. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Edisi 7. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kreitner, Robert dan Angelo kinicki. 2014. *Perilaku Organisasi*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta. ANDI.
- \_\_\_\_\_, 1995. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Mathis, Robert. L dan John. H Jackson. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowday, R.T; Porter, L.W.; Steers, R.M. 1982. *Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absen-teeism, and Turnover*. Academic Press. new York.

- Organ, D.W. 1994 *Personality And Organizational Citizenship Behavior. Journal of Management.*
- Ortiz, Maria Zayas, Ernesto Rosario, Eulalia Marquez and Pablo Colon Gruneiro. 2014. "Relationship between Organizational Commitments and Organizational Citizenship Behavior In a Sample Of Private Banking Employees". *International Journal Of Sociology And Social Policy.* Vol. 35, Issues. ½.
- Podsakoff, P., MacKanzie, S., Paine, J., and Bachrach, D. 2000. *Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestion for Future Research. Journal Of Management,* 26(3), 513-563.
- Putrana, Yoga, Azis Fathoni dan Moh Mukeri Warso. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang. Semarang: Universitas Pandanaran Semarang. *Journal Of Management.* Vol.2, No. 2.
- Qamar, Nida. 2012. "Job Satisfication And Organizational Commitment As Antecedents Of Organizational Citizenship behavior (OCB)". *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In business.* Vol. 4, No. 7
- Robbins, Stephen. 2008. *Perilaku Organisasi.* Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. & Judge, T. 2007. *Organizational behavior,* 12<sup>th</sup> Edition. New York: Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2015. *Perilaku Organisasi.* Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Schultz, D.P dan Sydney Schultz. 1994. *Psychology And Work Today.* United States Of America. Macmillan Publishing Company.
- Siagian, Sondang P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D).* CV Pustaka Setia: Bandung.
- SY, Ratnaningsih. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB).* Vol. 11, No. 2.
- Triwibowo, Wahyu dan Tutuk Ari Arsanti. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship behavior (OCB)* Dengan Komitmen organisasional Sebagai Variabel mediasi (jurnal). Semarang: Universitas Kristen Satya Wacana.

- Triyanto, Agus dan Elisabeth C. Santosa. 2009. *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar Dan Kepuasan Kerja Karyawan. Jurnal manajemen. Vol.7, No.4.*
- Usman, Hussaini, dan Purnomo Setiady Akbar. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial.* Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Waspodo, Agung. Aws dan Lussy Minadaniati. 2012. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan Pada PT. Trubus Swadaya Depok. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Sains. Vol. 3, No. 1.*
- Widyanto, Ribke, Suhandono Lau dan Wijaya Kartika. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Melalui Komitmen organisasional Karyawan *Cleaning Services* di ISS Surabaya (jurnal). Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Wulandari, Puput. 2015. Pengaruh Kepuasan kerja dan Komitmen organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat Rumah Sakit Islam Yogyakarta (skripsi). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.